

# **ADAPTASI ELEMEN-ELEMEN PEMASARAN DI DALAM PENGURUSAN PUSAT SUMBER SEKOLAH**

Projek sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah  
untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan pengajian  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia.

**Oleh**

**ROHANA TALIB**

© Hakcipta terpelihara  
ROHANA TALIB, 1998



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK  
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
*(I, the undersigned, certify that)*

**ROHANA BT TALIB**

calon untuk Ijazah \_\_\_\_\_ Sarjana Sains (Pengurusan)  
*(candidate for the degree of)*

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
*(has presented his/her project paper of the following title)*

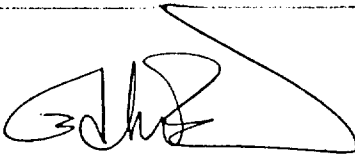
**ADAPTASI ELEMEN-ELEMEN PEMASARAN DI DALAM PENGURUSAN PSS**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
*(as it appears on the title page and front cover of project paper)*

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia \_\_\_\_\_ Prof. Madya Dr. Zolkafli b. Hussin  
*(Name of Supervisor):*

Tandatangan  
*(Signature)*

: 

Tarikh  
*(Date)*

: 8-4-1999

### **KEBENARAN MENGGUNA**

Dalam menyerahkan projek sarjana ini, sebagai memenuhi keperluan pengajian lepas ijazah Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa pihak perpustakaan UUM mengadakan projek sarjana ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya, atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada projek sarjana ini, untuk pemerolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu, pengiktirafan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia seharusnya diberikan dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam projek sarjana ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau kegunaan lain, sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada :

Dekan,  
Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia,  
06010 Sintok,  
Kedah Darul Aman.

## **ABSTRAK**

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan alatan teknologi pendidikan(ATP) di kalangan **guru**. Walaupun telah banyak kajian dibuat untuk tujuan tersebut, namun senario yang dilihat sekarang adalah tidak banyak berbeza. Oleh itu sesuatu harus dilakukan di dalam pengurusan Pusat Sumber Sekolah (PSS) yang membekalkan ATP. Kajian ini menguji faktor-faktor yang boleh membantu untuk menggalakkan penggunaan ATP di kalangan guru. Kajian ini seterusnya menguji penerimaan guru-guru terhadap adaptasi elemen-elemen pemasaran di dalam pengurusan PSS. Empat elemen pemasaran yang menjadi tumpuan ialah orientasi pelanggan, lokasi, assesibiliti dan komunikasi. Kajian telah dijalankan dengan dua kaedah. Kaedah pertama ialah secara terokaan untuk menjawab persoalan apakah masalah yang dihadapi dalam penggunaan ATP di sekolah. Kaedah yang kedua ialah menggunakan set soal selidik sebagai alat pengumpulan data mengenai penerimaan guru terhadap elemen pemasaran di dalam pengurusan PSS. Data-data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Hasil kajian ini mendapati penerimaan guru-guru terhadap elemen pemasaran iaitu orientasi pelanggan, assesibiliti, lokasi dan komunikasi di dalam pengurusan PSS adalah amat positif. Pengamatan ini adalah sama dari semua kategori guru. Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam persepsi guru terhadap elemen tersebut berdasarkan ciri-ciri latar belakang guru.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to identify the factors that have great influence over the usage of teaching aids among teachers. There were lots of researches being carried out regarding the matter, but the situation remains the same as before. Therefore something should be done towards the management of resource center because resource center is the supplier of teaching aids. The research was to test the factors that could help in enhancing teachers to use teaching aids. It was further testing the perception of the teachers in the adaptation of marketing elements in the management of resource center. The elements focused were customer orientation, location, accessibility and communication. The research was carried out in two manners. First, an exploratory study was carried out to identify the problems that teachers are facing in the usage of teaching aids in schools. Second, a set of questionnaire was administered to collect data from teachers regarding their perception on the marketing elements in resource center management. Data were analyzed by using the descriptive statistics and inferential statistics. The results showed that the teachers perception on the four marketing elements which are customer orientation, accessibility, location/place and communication were highly positive. The observations seemed similar among all categories of teachers. There was no significant difference in the perception towards the marketing elements based on teachers' background factors.

## **PENGHARGAAN**

**Alhamdulillah**, saya bersyukur ke hadrat Allah yang Maha Esa, berkat limpah kurniaNya dan redhaNya membolehkan saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya.

Penghargaan serta ucapan jutaan terima kasih saya tujukan kepada :

**Prof Madya Dr. Zolkafli b. Hussin**

Selaku penyelia yang banyak memberi tunjuk ajar, teguran, bimbingan, dorongan serta sokongan di sepanjang proses projek sarjana ini.

**Kementerian Pendidikan Malaysia**

**Pengarah Institut Aminuddin Baki**

**(Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid)**

**Dekan Sekolah Siswazah UUM**

**(Prof Madya Dr. Ibrahim Abdul Hamid)**

kerana memberi peluang kepada saya untuk mempertingkatkan ilmu pengetahuan akademik dan ikhtisas sebagai seorang pegawai perkhidmatan awam.

**Pensyarah-pensyarah**

Di atas limpahan ilmu dunia dan akhirat.

**Rakan-rakan Kohort 6**

**Program Kembar UUM/IAB**

Di atas sokongan moral, bimbingan dan nasihat di saat-saat kepayahan, di atas perkongsian tawa ria di saat-saat kegembiraan.

**Allayarhamah Mak dan Abah**

Yang banyak membantu dan sentiasa mendoakan kejayaan saya.

**Suami : Kamaludin b. S.K Maidin Abd Kadir**

**Anak : Nur Aisyah bt Kamaludin**

Di atas pengorbanan dan kesabaran selama setahun pengajian saya.

**JASAMU DIKENANG HINGGA AKHIR HAYAT**

## **JADUAL KANDUNGAN**

	<b>Halaman</b>
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xii

### **BAB 1**

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar belakang	1
1.3	Latar belakang masalah	3
1.4	Pernyataan masalah	5
1.5	Objektif kajian	8
1.6	Skop kajian	10
1.7	Definisi istilah dan tajuk	10
1.8	Kepentingan kajian	15
1.9	Batasan kajian	16

### **BAB 2 : ULASAN KARYA**

2.1	Pengenalan	17
2.2	Keberkesanan Pengajaran-Pembelajaran menggunakan alatan teknologi pendidikan	18
2.3	Keperluan kepada Pusat Sumber Sekolah dan Masalah semasa yang dihadapi	21
2.4	Pengurusan Pusat Sumber Sekolah	22
2.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi	23

	Penggunaan alatan teknologi pendidikan	
2.6	Model Penggunaan ATP	30
2.7	Pendorong Penggunaan ATP	31
2.8	Elemen Pemasaran dalam Pengurusan	33
2.9	Fungsi Pemasaran dalam pengurusan PSS	41
2.10	Model Orientasi Pemasaran	45
2.11	Model kajian	48
2.12	Kesimpulan	49

### **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	50
3.2	Rekabentuk kajian	50
3.3	Pembolehubah	51
3.4	Kajian rintis	52
3.5	Lokasi kajian	53
3.6	Sampel kajian	54
3.7	Instrumen kajian	54
3.8	Pengumpulan data	56
3.9	Penganalisan data	57

### **BAB 4 : ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	58
4.2	Dapatan kajian terokaan	58
4.3	Latar belakang responden	60
4.4	Dapatan mengikut persoalan kajian dan perbincangan	
4.4.1	Tahap penggunaan ATP	65
4.4.2	Tanggapan terhadap faktor-faktor penggalak penggunaan ATP	66
4.4.3	Tanggapan guru terhadap	69



	penggunaan elemen pemasaran dalam pengurusan PSS	
4.4.4	Perhubungan di antara elemen pemasaran dengan ciri latar belakang responden	71
4.4.5	Perbezaan tanggapan terhadap elemen pemasaran berdasarkan ciri latarbelakang responden.	73
4.5	Kesimpulan	76

## **BAB 5 : PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

5.1	Pengenalan	77
5.2	Tahap penggunaan ATP	77
5.3	Faktor-faktor yang menggalakkan penggunaan ATP	78
5.4	Adaptasi elemen pemasaran dalam pengurusan PSS	
5.4.1	Komunikasi	79
5.4.2	Assesibiliti	82
5.4.3	Lokasi	83
5.4.4	Orientasi pelanggan	84
5.5	Kesimpulan kajian	86
5.6	Implikasi dan cadangan	88
5.7	Cadangan untuk kajian lanjutan	90

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## **LAMPIRAN**

- 1 -Senarai nama dan alamat sekolah menengah di negeri Perlis.
- 2 -Borang soal selidik.
- 3 -Surat Kebenaran Menjalankan kajian daripada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan.
- 4 -Surat Kebenaran Menjalankan kajian daripada Jabatan Pendidikan Negeri Perlis.
- 5 -Jadual-jadual 4.15 - 4.42 sebagai dapatan analisis.

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>	<b>Perkara</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Kebolehpercayaan dan keesahan soal selidik.	53
3.2	Struktur soal selidik	55
4.1	Latar belakang Responden berdasarkan Jantina	60
4.2	Latar belakang Responden berdasarkan Pengalaman Mengajar	61
4.3	Latar belakang Responden mengikut Opsyen pengajaran	61
4.4	Latar belakang Responden berdasarkan Jumlah Waktu Mengajar seminggu	62
4.5	Latar belakang Responden berdasarkan Kekerapan Menggunakan ABM	63
4.6	Latar belakang Responden berdasarkan Kesukaran/kemudahan Penggunaan ABM di sekolah	63
4.7	Latar belakang Responden berdasarkan Latihan Pengendalian ATP	64
4.8	Tahap penggunaan ATP semasa	65
4.9	Tahap penerimaan faktor-faktor penggalak Penggunaan ATP	66
4.10	Turutan pembolehubah elemen pemasaran Mengikut min dan sisihan piawai	69
4.11	Kekerapan dan pemeratusan tanggapan guru terhadap elemen pemasaran	69
4.12	Keputusan ujian Korelasi di antara elemen	72

4.13	pemasaran dengan ciri latarbelakang responden Keputusan ujian-t bagi perbezaan tanggapan terhadap elemen pemasaran berdasarkan jantina	73
4.14	Keputusan ujian Analisis Varians Sehalu bagi perbezaan persepsi terhadap elemen pemasaran berdasarkan latar belakang responden.	74

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>	<b>Perkara</b>	<b>Halaman</b>
1	Hubungan antara Teknologi Pendidikan, Teknologi Pengajaran, ABM dan APD	12
2	Interaksi 4 komponen dalam konsep moden Pengajaran dan Pembelajaran	19
3	Model Abdul Rahman Daud	23
4	Model Penggunaan ATP oleh Arfah	30
5	Konsep Orientasi Pemasaran oleh Rushami	47
6	Model kajian	48
7	Faktor yang mempengaruhi tahap penggunaan ATP	51

## **BAB 1**

### **1.1 PENGENALAN**

Bab ini akan membincangkan tentang masalah-masalah yang timbul dan rasionalnya kenapa kajian ini perlu dilakukan. Penyelidik telah terdedah kepada masalah-masalah di dalam PSS terutama di dalam pengurusan dan penggunaan alat bantu mengajar di kalangan guru sejak tahun 1992, bilamana penyelidik menceburkan diri dalam pengurusan PSS di tiga buah sekolah di tiga buah negeri yang terletak di tiga kawasan dan budaya yang berlainan. Sekolah yang pertama ialah di negeri Terengganu, di Pantai Timur Semenanjung Malaysia, negeri yang kedua ialah Melaka di Pantai Barat Semenanjung Malaysia dan negeri yang ketiga ialah Perlis di utara Semenanjung Malaysia. Melalui lima tahun pengalaman dan pemerhatian dari lawatan-lawatan ke PSS di lain-lain tempat, penyelidik telah membuat satu kesimpulan bahawa satu kajian perlu dibuat untuk mencari jalan mengatasi masalah-masalah yang nampaknya seragam dan sering timbul di setiap PSS sekolah menengah di seluruh Malaysia.

### **1.2 LATARBELAKANG**

Kaedah pembelajaran pelajar kita tidak lagi pada kaedah diajar (*being taught*) tetapi pada kaedah belajar dengan mendapatkan ilmu dari pelbagai sumber (*learning by themselves*). Mereka menemui dan menggunakan pengetahuan yang sedia ada dengan pengetahuan baru yang diperolehinya dari proses somatik mengikut ruang dan luas alam yang ditemui dari pelbagai sumber. Dalam konteks Malaysia, konsep

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Abd. Halim Yaakub (1994); *Orientasi Pemasaran di dalam Organisasi Kerajaan yang menuju ke arah Penswastaan*; UUM.
- Abd. Rahman Daud (1995); *Faktor-faktor berkaitan dengan penggunaan alat teknologi pendidikan di kalangan guru*; Jurnal Guru 16 Mei 1995.
- Abdul Rahim Mohd Saad (1991) : *Beberapa trend dan isu dalam Teknologi Pendidikan menjelang tahun 2020*; Persatuan Teknologi Pendidikan Malaysia; Kumpulan Kertas Kerja Konvensyen TP ke 3.
- Abdul Rahim Mohd Saad (1993); *Guru Bijak dan Pelajar Pintar: Peranan Teknologi Pendidikan ke Arah Masyarakat Cemerlang*; Wawasan September 1993.
- Abdul Rahim Selamat (1989); *Teknologi sistem Pengajaran*; Fajar Bakti; Petaling Jaya.
- Abdul Rahman Daud (1995); *Faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan Alatan Teknologi Pendidikan di Kalangan guru*; Jurnal Guru; 16 Mei 1995; halaman 451-463
- Abu Bakar Siman (1984); *The Role of Educational Television in Sabah, Malaysia 1976-1983*; Tesis M. Ed. University of Carbondale Southern Illinois.
- Arfah Abdul Aziz, Fatimah Ibrahim dan Mohd Dahlah Ramli (1992); *Literasi Media: Ke arah Kecemerlangan Pengajaran Bahasa*; Bahagian



Teknologi Pendidikan Laporan Tahunan Ke 20; Kementerian Pendidikan Malaysia; Kuala Lumpur.

Asiah Abu Samah (1990); *Ke Arah Pendidikan Bermutu melalui Penerapan Teknologi Pendidikan*; Pendidikan 74: 1-4

Awang Had Salleh (1985); *Teknologi dalam Pendidikan*; Dewan Masyarakat; Kuala Lumpur.

Aziz Khosh-Chashmi (1983); *A survey of the opinions of selected secondary school teachers concerning in-service training in educational media*. The Louisiana State University ; Dissertation Abstracts International 44

Bailey. K.D. (1992); *Kaedah Penyelidikan Sosial*, Edisi Kedua, Terjemahan Hashim Awang; Dewan Bahasa dan Pustaka; Kuala Lumpur.

Berita Harian, *Kepentingan Teknologi Baru Pendidikan*; 14 Oktober 1988

Chiam Tah Wen (1983); *Televisyen Pendidikan: Pengalaman Malaysia dari sudut Penggunaan dan Penilaian*; Jurnal Perkhidmatan Sebaran Pendidikan; Jilid 11; Kementerian Pendidikan Malaysia; Kuala Lumpur.

Davies, Ivor (1971); *The Management of Learning*; London; McGraw Hill.

Fatimah Abu Bakar (1980); *Educational media in secondary schools: An examination existing facilities and the relationships between selected teacher variables and media utilisation*; Tesis Sarjana Pendidikan; USM

- Felton, A.P. (1959); ***Making the Marketing Concepts work***; Harvard Business Review; July- August; halaman 55 – 65.
- Goldsmith, W. and Clutterback, D. (1984); ***The Winning Streak: Britain's Top Companies Reveal Their Formulaes for Success***; Wiedenfield and Nicolson; London.
- Greenberg, J & Baron, R (1997); ***Behavior in Organizations*** (sixth edition); Prentice Hall; New Jersey.
- Hein, W.C. (1990); ***Government organizations and their customers in the Netherlands: Strategy, Tactics and Operations***; European Journal of Marketing, Vol.24 No.7 halaman 31 – 41.
- Hena Mukherjee dan Tow (1984); ***Educational media services in Sabah and Sarawak***, Project Completion report; Third education report in Malaysia.
- Hooley, G.J., West, C.J. & Lynch, J.E. (1984); ***Marketing in the UK: A Survey of current practices and performance***; The Institute of marketing, U.K.
- Hooley, G.J., West, C.J. & Lynch, J.E.(1988); ***Marketing in the UK's High Flying companies***; Journal of Marketing Management; Vol. 1; No.1; Summer.
- Ismail Hj. Adnan (1990) ; ***Penggunaan Sumber Manusia dalam membudayakan Teknologi Pendidikan di sekolah***; Kertas kerja di Konvensyen TP ke 2; Kuala Lumpur.

- Jamaldin b. Otok (1982); *Teknologi Pendidikan dan Pusat Media: Apakah sikap kita sebagai pendidik?*; Jurnal Perkhidmatan Sebaran Pendidikan; Jilid 10; Kementerian Pendidikan Malaysia; Kuala Lumpur.
- Jones, S.M. (1986); *Incentives for teachers : What motivates, what matters*; Educational Administration Quarterly 22 : 54-79
- Kementerian Pelajaran Malaysia (1983). *Surat Pekeliling KP(BSS) 8752-C(8)* bertarikh 1 Mac 1983
- Khandwalla, P.N. (1977) ; *The Design of Organizations*; Harcourt Brace Jovanich Inc.; New York.
- Kotler, P. & Andersean, A.R. (1987); *Strategic Marketing for Non-Profit Organizations*, ed. Third; Prentice Hall; Englewood Cliffs; New Jersey.
- Kotler, Philip & Andreasen, Alan (1991); *Strategic Marketing for Non-Porfit Organizations* (4<sup>th</sup> edition); Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip & Ferrel, O.C. dan Lamb, Charles (1987); *Strategic Marketing for Non-profit organizations*; Prentice Hall; New Jersey.
- Kotler, Philip (1991); *Marketing Management : Analysis, Planning and Control*. Seventh Edition; Prentice Hall; Englewood Cliffs; New Jersey
- Kotler, Philip (1997); *Marketing Management* (9<sup>th</sup> edition); Prentice Hall; New Jersey.

- Kotler, Philip dan Bloom, Paul N. (1984); ***Marketing Professional Services***; Prentice Hall; New Jersey.
- Leong Yin Ching (1977); ***School Library Development*** (dalam Readings in Malaysian Education); UM
- Lovelock Christopher H. (1996); ***Services Marketing***; Prentice Hall; USA
- Lucas, W.R. (1996); ***Customer Service: skills and concepts for business***; Irwin Mirror Press; USA
- M. Balakrishnan dan Abdul Rahim Mohd Saad (1995); ***Peranan dan Tanggungjawab Guru Penyelaras Pusat Sumber Sekolah mengikut cabaran masa kini: Satu perubahan perspektif***; Persatuan Teknologi Pendidikan Malaysia; Kertaskerja di Konvensyen TP ke 8.
- Masir Pagio (1988); ***Rancangan Alat Pandang Dengar Sekolah Menengah Darul Ridzwan***; Kajian Latihan Praktikum Perguruan; USM.
- Mat Jizat Abdol (1995) ; ***Pusat Sumber Sekolah : Antara Perancangan dan Pelaksanaannya di sekolah : Satu tinjauan***; Persatuan Teknologi Pendidikan Malaysia; Kertaskerja di Konvensyen TP ke 8.
- Mattox, K.(1974); ***Why Teacher Quit Agriculture***; Education 49: 140-142
- McKitterick, J.B. (1957) ; ***What is the Marketing Management Concepts?***; ed. Bass, F.M.(1957) The Frontiers Marketing Thought and science, ; American Marketing Association; Chicago.

- Meldrum, Mike & McDonald, Malcolm (1995); ***Key Marketing Concepts***; Macmillan Business; London.
- Mohd Dahalan Mohd Ramli & Ismail Zakaria (1992); ***Keberkesanan penggunaan alat bantu mengajar peserta-peserta KPK dalam pengajaran dan pembelajaran : Satu tinjauan***; Jurnal Guru, 4
- Mohd Daud Hamzah & Kamaruddin Yaakub (1990); ***Penggunaan bahan pengajaran-pembelajaran oleh guru-guru sekolah rendah***. Kertas Kerja seminar Kebangsaan Penilaian Pelaksanaan KBSR; PPK: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Mohd Mazlan b. Mohd Noor (1991); ***Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Pusat Sumber Sekolah di kalangan guru-guru terlatih sekolah rendah di daerah Kulim dan Bandar Baharu, Kedah.***; Tesis Ijazah Sarjana Pendidikan; USM
- Mokwa, P.M. & Permut, S.E. (1981); ***Government Marketing: Theory and Practice***; Preger Publishers; New York.
- Morgan, A.N. (1991); ***Professional Services Marketing***; Billings & Sons; Great Britain.
- Naim Ahmad (1991); ***Pusat Sumber Sekolah sebagai Pangkalan Penyebaran Teknologi Pendidikan dalam Pengajaran dan Pembelajaran***; Wawasan; Kuala Lumpur.
- Nazaruddin Mohd Jali, Kamariah Abu Bakar & Abd Majid Mohd Isa(1989); ***The Management of school facilities including Educational Resource Center in Primary and Secondary schools in Malaysia.*** A

research report for Educational Research and Evaluation activities,  
8<sup>th</sup> World Bank loan 1986-1990; Kementerian Pendidikan Malaysia;  
Kuala Lumpur.

Nuruddin Jamin (1978); *The development of educational media service  
in Malaysia 1957-1972*; disertasi untuk PhD; Southern Illinois  
University.

Peters, T. & Austin, N. (1985); *A Passion for Excellence: The Leadership  
Difference*; Random House; New York.

Pinnington, Ashley (1991) ; *Using videos in training and education* ;  
McGraw Hill ; London.

Rafei Hj Mustapha (1996); *Kesan penggunaan Pelbagai Media  
Pengajaran ke atas Prestasi Penulisan Karangan*; Jurnal  
Pengurusan Pendidikan; IAB/KPM; Vol. 05; No. 2; Jun 1996

Ritter,D.E. (1972) ; *The effectiveness of selected multi media workshops on  
teaching instructional practices*; Dissertation Abstracts International  
32 .

Rushami Zien Yusoff (1992); *Marketing Orientation in Service Organisation*;  
PhD thesis; University of Bradford.

Sharp, Alan dan Smith, Bernard Babington (1991); *Manager and Team  
Development*; Butterworth Heinemann; London.

Sharp, B. (1991); *Marketing orientation : More than just Customer Focus*;  
International Marketing Review; Vol. 8; No. 4 halaman 20 – 25

- Sibalwa, D.M. (1983); *A descriptive study to determine the effect that training, experience and availability have on use instructional media in the classroom by pre-service teachers*; Dissertaion Abstracts International 44.
- Sim Ah Hock (1986); *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media pendidikan baru di kalangan guru sekolah menengah*; Tesis Sarjana Pendidikan; USM.
- Syed Fahmi (1993) dalam *Peningkatan Penggunaan Sumber di sekolah luar bandar*; Bahagian Teknologi Pendidikan; Kuala Lumpur.
- Thamby Subahan Mohd Meerah & Abd Mutalib Rani (1985); *Pendidikan Guru dan Teknologi Baru (dalam Pendidikan Latihan dan Teknologi Baru)*; USM.
- Uma Sekaran (1992); *Research Methods for Business* (2<sup>nd</sup> edition); John Wiley & Sons Inc.; New York.
- Wan Zakarian Wan Ismail (1996); *Pengaruh Penggunaan Pusat Sumber Perpustakaan Sekolah di sekolah-sekolah menengah daerah Kota Bharu*; Thesis Sarjana; UUM
- Yusup Hashim (1992); *Bengkel penerbitan media murah/percuma*; anjuran Bahagian Teknologi Pendidikan, Terengganu; Julai 1992.
- \_\_\_\_\_ (1997); *Media Pengajaran untuk Pendidikan dan Latihan*; Fajar Bakti; Kuala Lumpur.

\_\_\_\_\_ (1992); *Status Program Media Pendidikan di institusi-institusi pengajian tinggi di Malaysia* dalam Naim Hj Ahmad dan Abdul Aziz Md Sultan (penyusun); Forum 2: Konvensyen Teknologi Pendidikan Ke 3; Persatuan Teknologi Pendidikan Malaysia; Kuala Lumpur.

\_\_\_\_\_, Kamarudin Yaakub dan Sabrina Bakar (1994); *Kajian inventori peralatan media di sekolah-sekolah Malaysia*; Projek Kementerian Pendidikan di bawah bantuan pinjaman Bank Dunia.

Zeithaml, Valarie A dan Bitner, Mary Jo (1996); *Services Marketing*; McGraw Hill; USA.